

2nde JNBDS 12 juin 2018

Atelier n° 1

Services de questions- réponses en santé

Animé par :

Sandrine Lebastard (Cité de la Santé)

Lise Pacchiano (Service Médical Assurance Maladie - Centre Ouest)



RNDH

P A R I S



Définition et public

- ▶ **Diverses appellations** : service de référence virtuel, service de renseignement à distance, service de questions-réponses en ligne...
- ▶ **Principe** : question posée en ligne par l'utilisateur, prise en charge par une équipe de bibliothécaires ou documentalistes et traitée dans un délai déterminé (48h à 72h en général).
- ▶ Le service s'appuie généralement sur une **charte**, qui définit les droits et devoirs de l'utilisateur, précise le délai de réponse et le champ des questions traitées (pas de consultation juridique ou médicale, pas de corrigés, pas de devoirs-types ou bibliographies exhaustives, etc.).
- ▶ Service ouvert à tous / réservé aux usagers d'une structure
- ▶ Grand public / universitaire / professionnels de santé
- ▶ Type de questions : Bibliographique / informationnel

Finalités

- ▶ **Enjeux et opportunités pour les bibliothèques**
 - ▶ Toucher un public différent qui ne fréquente pas la bibliothèque physique ou qui est éloigné
 - ▶ (Ré)-affirmer le rôle du bibliothécaire / documentaliste expert qui sait sélectionner et valider l'information, face à la concurrence des moteurs de recherche
 - ▶ Possibilité de mutualiser les compétences de plusieurs établissements ou partenaires

Retour d'expérience

- ▶ Retour positif des usagers :
 - Formulaire de satisfaction
 - Enquêtes
 - Nouvelles questions posées par le même internaute
 - Connaissance du service par le bouche à oreilles
- ▶ Intérêt pour les bibliothécaires et les documentalistes :
 - Enrichissement car diversité des questions
 - Echanges entre professionnels permet d'améliorer ses pratiques

Conclusion

- ▶ Bonne découverte
- ▶ Intérêt de la comparaison de deux services :
 - en interne / ouvert à tous
 - différences mais cadre identique

Amélioration : formulaire de satisfaction

Comment bien répondre : exactitude scientifique, éthique...